



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEFINITIVO

CÓDIGO: CEI-FM-018

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

FECHA:	23-12-2025
PROCESO/ UNIDAD AUDITADA:	Proceso de gestión de recursos físicos
RESPONSABLE DIRECTIVO:	Erwin Homero Villegas Parra
EQUIPO AUDITOR:	Laura Carolina Nossa Gonzalez

OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de la norma técnica colombiana 6047 de 2013 de accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública en la UAERMV.

ALCANCE:

Al proceso de gestión de recursos físicos se evaluará el cumplimiento de los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones; en la sede administrativa de la entidad.

FORTALEZAS

1. Implementación mayoritaria de requisitos de accesibilidad en el espacio de servicio
El proceso evidencia un nivel de avance relevante, reflejado en el cumplimiento aproximado del 79% frente a los requisitos verificados (24 aspectos evaluados) de la NTC 6047:2013, lo que indica que gran parte de las condiciones mínimas ya están instaladas y operativas, y que las brechas son focalizables mediante plan de mejora.
2. Existencia de un punto presencial de atención ya definidos para el ciudadano (correspondencia/radicación/recepción)
El informe evidencia que el proceso cuenta con un módulo de correspondencia/radicación/recepción como punto de servicio (sobre el cual se identifican ajustes de accesibilidad), lo cual es una fortaleza porque permite estandarizar mejoras sobre un componente real y en funcionamiento.
3. El equipo auditado atendió oportuna y respetuosamente todas las pruebas de recorrido y de auditoría programadas

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se requiere que se efectúen de manera oportuna las solicitudes realizadas por el Área de Atención al Ciudadano relacionadas con arreglos, mantenimiento y adecuaciones de infraestructura del punto de atención al ciudadano ubicado en la sede administrativa de la entidad, con el fin de asegurar condiciones adecuadas para la prestación del servicio y el cumplimiento de requisitos de accesibilidad identificados en la verificación.
- Se sugiere fortalecer el seguimiento y cierre de las solicitudes elevadas por el Área de Atención al Ciudadano para adecuación/mejoramiento del punto de atención en la sede

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEFINITIVO

CÓDIGO: CEI-FM-018

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

administrativa, garantizando que las acciones solicitadas se ejecuten, queden documentadas (evidencia de intervención) y se verifique su conformidad frente a los criterios aplicables (p. ej., NTC 6047:2013).

En cumplimiento del Programa Anual de Auditoría Interna de la vigencia 2025 de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se realiza auditoría interna con base en normas y técnicas de auditoría.

La presente auditoría tiene como finalidad verificar, mediante recorrido y observación in situ, el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047:2013, denominada “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos”. De acuerdo con la referencia técnica de la norma, esta “establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano”, especialmente en puntos presenciales de atención.

El ejercicio auditor busca que la Entidad pueda autodiagnosticar sus espacios físicos de servicio al ciudadano frente a los requisitos técnicos aplicables, identificar brechas y priorizar acciones para garantizar condiciones mínimas de accesibilidad, de manera que las personas que visitan las instalaciones puedan movilizarse y circular de forma autónoma.

La auditoría se desarrolla a partir de la notificación previa realizada por el equipo auditor; posteriormente se define una lista de verificación ajustada a las necesidades del área evaluada. Para soportar la evaluación se realiza registro fotográfico, así como verificación in situ de condiciones físicas, señalización, mobiliario y elementos de circulación, con el propósito de constatar el cumplimiento de los lineamientos mínimos exigidos por la NTC 6047:2013 en materia de accesibilidad en infraestructura.

La revisión in situ se efectuó en el Edificio Elemento – Torre Aire, piso 3, donde actualmente opera la Entidad, con acompañamiento del proceso de recursos físicos.

Aspectos verificados según NTC 6047:2013

Numerales/criterios revisados (conforme a la lista de chequeo aplicada):

- 4. Diagrama de zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano
- 5. Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos
- 6. Espacio reservado para estacionamiento accesible
- 7. Circulación horizontal
- 8. Circulación vertical
- 13. Ascensores (elevadores)
- 15. Instalaciones para perros guía y otros perros de asistencia
- 16. Puertas
- 18. Sistemas de asignación de turnos
- 19. Organizadores de filas
- 20. Módulos de atención de pie o sentado (áreas de recepción, mostradores y escritorios)
- 21. Mobiliario salas de espera
- 22. Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones
- 24. Cuartos de baño e instalaciones sanitarias

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEFINITIVO

CÓDIGO: CEI-FM-018

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

- 35. Enfermería
- 37. Cuartos de basura
- 38. Superficies de pisos y paredes
- 39. Contraste visual
- 40. Iluminación
- 41. Equipos, controles e interruptores
- 42. Aspectos de gestión y mantenimiento
- 43. Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos
- 44. Generalidades de orientación e información
- 45. Señalización

Resultado consolidado

De acuerdo con el ejercicio auditor realizado frente a la NTC 6047:2013, para el área/verificación objeto de revisión y con base en los 24 aspectos evaluados en la lista de chequeo aplicada, se estableció un cumplimiento aproximado del 79% de los requisitos verificados. El 21% restante corresponde a aspectos no conformes y/o oportunidades de mejora que deben incorporarse en un plan de mejoramiento, con acciones, responsables y plazos, con el fin de incrementar el nivel de cumplimiento y fortalecer las condiciones de accesibilidad.

CONDICIÓN:

Hallazgo N°1

Dispensador de toallas – distancia no cumple

La ubicación del dispensador de toallas no cumple con el rango de instalación exigido por la NTC 6047, por lo que se requiere reubicarlo para garantizar accesibilidad y alcance.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEFINITIVO

CÓDIGO: CEI-FM-018

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

CRITERIO:	Incumplimiento NTC 6047 – numeral 24.13 (Otros accesorios) y criterio de interferencia con barras (24.7): “Todos los otros accesorios (...) se deberían colocar a una altura entre 800 mm y 1 100 mm.”
CAUSA PROBABLE:	El dispensador de toallas fue instalado sin aplicar los criterios de accesibilidad de la NTC 6047 ,evidenciando ausencia de verificación técnica previa o falta de coordinación entre diseño, para validar el punto de instalación conforme al rango definido para accesorios del baño accesible.
CONSECUENCIA:	La ubicación fuera del rango exigido limita el alcance autónomo del dispensador por parte de usuarios con movilidad reducida o usuarios de silla de ruedas, genera una barrera de accesibilidad en el baño accesible y puede implicar incumplimiento normativo frente a la NTC 6047.
Recomendación(es):	Reubicar el dispensador de toallas/papel garantizando que el punto de toma/uso (boca de salida o zona donde se extrae la toalla) quede instalado entre 800 mm y 1 100 mm medidos desde el piso terminado, y que su ubicación permita un alcance cómodo y autónomo por parte de personas con movilidad reducida o usuarias de silla de ruedas. Asimismo, la nueva ubicación debe definirse de manera que no interfiera, obstruya ni limite el agarre y operación de las barras de apoyo, asegurando que el accesorio no afecte el uso de la barra de agarre ni invada el área funcional del sanitario.

CONDICIÓN:	Hallazgo N°2 Sistema de alarma al interior del baño (alarma de asistencia) – no instalado / no conforme No se evidencia la alarma de asistencia al interior del baño accesible (o no cumple condición de alcance), por lo que se requiere instalarla conforme a la NTC 6047, garantizando activación desde los puntos exigidos. 
-------------------	--

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEFINITIVO

CÓDIGO: CEI-FM-018

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

CRITERIO:	Incumplimiento NTC 6047 – numeral 24.14 (Alarma): “Se debe colocar una alarma de asistencia que se pueda alcanzar (...) desde el sanitario y por una persona tendida en el piso, en todos los baños accesibles (...)”
CAUSA PROBABLE:	La alarma de asistencia no fue prevista en el diseño del baño accesible o no fue incluida dentro del alcance de las instalaciones (eléctricas o de seguridad). Adicionalmente, es probable que no se haya realizado una verificación de cumplimiento normativo en etapa de especificación, particularmente respecto a la exigencia de que la alarma sea alcanzable desde el sanitario y por una persona tendida en el piso.
CONSECUENCIA:	La ausencia de la alarma de asistencia reduce la capacidad del usuario para solicitar ayuda de forma autónoma ante caídas, descompensaciones u otras emergencias dentro del baño accesible, incrementando el riesgo de atención tardía y afectando la seguridad del usuario. Además, constituye incumplimiento de la NTC 6047 para baños accesibles, pudiendo derivar en observaciones en auditorías/inspecciones, necesidad de retrabajos e imposibilidad de dar cierre a la conformidad del espacio hasta su corrección
Recomendación(es):	Instalar un sistema de alarma de asistencia al interior del baño accesible, asegurando que quede operativo y disponible para uso inmediato, y que su elemento de activación (pulsador, cordón, botón o dispositivo equivalente) sea alcanzable en dos condiciones: (i) desde el sanitario y (ii) por una persona tendida en el piso, conforme a lo exigido por la NTC 6047. La instalación debe incluir, como mínimo: la definición del punto(s) de activación para garantizar el alcance requerido, la conexión a un receptor de aviso (p. ej., recepción, puesto de control o punto de atención) que permita atención oportuna, la identificación/rotulación del dispositivo para fácil ubicación por el usuario y la prueba funcional in situ (activación desde sanitario y desde el nivel de piso), dejando evidencia de verificación (registro fotográfico y acta de prueba) para cierre del hallazgo.
CONDICIÓN:	Hallazgo N°3 Modulo de correspondencia/radicación – altura del punto de atención es demasiado alta Módulo de correspondencia/radicación – altura del punto de atención es demasiado alta La altura del punto de atención del módulo destinado a correspondencia/radicación es superior a la permitida por la norma, afectando la accesibilidad (especialmente para usuarios de silla de ruedas). Se requiere ajustar el mostrador o disponer un tramo accesible.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



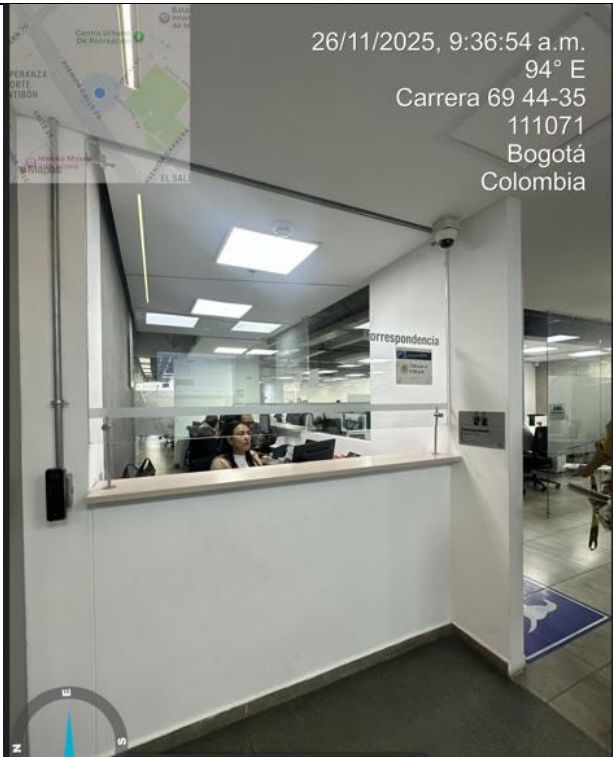
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEFINITIVO

CÓDIGO: CEI-FM-018

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

	
CRITERIO:	Incumplimiento NTC 6047 – numeral 20.4 (Altura de mostradores): “El nivel del mostrador debe estar entre 740 mm a 800 mm desde el suelo.”
CAUSA PROBABLE:	El módulo fue diseñado o ejecutado con criterios estándar de mobiliario/mostrador sin incorporar desde el inicio los parámetros de accesibilidad de la NTC 6047. Esto suele ocurrir por falta de revisión técnica en etapa de diseño, ausencia de detalle constructivo de “tramo accesible” en planos, o por instalación en obra sin replanteo y medición final para verificar el rango permitido y el espacio libre inferior para aproximación frontal de usuarios.
CONSECUENCIA:	La altura excesiva impide o dificulta la atención autónoma de personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura, al no permitir un alcance funcional y/o aproximación adecuada, generando una barrera de acceso al servicio de correspondencia/radicación.
Recomendación(es):	Adecuar el módulo de correspondencia/radicación para que cuente con un tramo de atención accesible conforme a la NTC 6047, garantizando que: • El nivel del mostrador (superficie de apoyo donde se realiza la atención/firma/entrega de documentos) quede entre 740 mm y 800 mm medidos desde el piso terminado.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEFINITIVO

CÓDIGO: CEI-FM-018

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE DE 2023

CONDICIÓN:	Hallazgo N°4 Ausencia de silla de evacuación para atención de emergencias Durante la verificación realizada, no se evidenció la disponibilidad de una silla de evacuación en la entidad para apoyar el traslado de personas con movilidad reducida o condicionada, especialmente en escenarios donde se requiera evacuación por escaleras o desplazamientos prolongados.
CRITERIO:	En el marco de la NTC 6047/2013 (Accesibilidad al medio físico – espacios de servicio al ciudadano en la administración pública), el numeral 43.7 Sillas de evacuación establece que estas “deberían estar en capacidad de: ser operadas en forma fácil y segura” y contempla, entre otros aspectos, el transporte de personas hasta 150 kg, subir y bajar escaleras y desplazarse grandes distancias.
CAUSA PROBABLE:	La entidad no cuenta con silla de evacuación debido a que este requerimiento no se ha incorporado de manera explícita en la planeación de dotación para emergencias y accesibilidad, ni se han definido lineamientos internos para su adquisición, ubicación, custodia, mantenimiento y entrenamiento de uso, lo que ha impedido su implementación efectiva.
CONSECUENCIA:	La ausencia de silla de evacuación puede limitar y retrasar la evacuación segura de personas con movilidad reducida o condicionada, especialmente cuando se requiere transitar por escaleras o recorrer distancias, incrementando el riesgo de incidentes o lesiones durante una emergencia y afectando la capacidad institucional de respuesta inclusiva frente a situaciones de evacuación.
Recomendación(es):	Priorizar la adquisición de sillas de evacuación diseñadas específicamente para emergencias y ubicarlas estratégicamente según la distribución de la sede. Realizar capacitación y entrenamiento al personal (brigada y colaboradores) e incluir el uso de la silla en simulacros para asegurar operación segura y oportuna

FIRMA DEL INFORME DE AUDITORÍA:

FECHA DE APROBACIÓN:		
NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Alexandra Quitian Alvarez	Jefe Oficina de Control Interno	
Laura Carolina Nossa Gonzalez	Auditor Líder	

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV